



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

**Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Administrativas
Escuela Profesional de Administración**

Sistema de gestión de calidad en el proceso entrega de pedidos para una mayor satisfacción de los clientes de la Empresa de Transportes de Mercancías TRAMESA

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Raisa Angélica MEJÍA OROZCO

ASESOR

María Celina HUAMÁN MEJÍA

Lima, Perú

2014

RESUMEN

La investigación presentada realiza un diagnóstico y las mejoras necesarias a la organización mediante la implantación de las cláusulas de la Norma ISO 9001:2008, logrando de esta manera la plena satisfacción de los clientes. El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad se basó en el seguimiento del ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar).

En la etapa de diagnóstico se analizó la operatividad de la empresa, se definió el sistema actual de prestación del servicio, se identificó las causas de no calidad, los aspectos a mejorar y se analizó el cumplimiento de la Norma 9001:2008, para lo cual se usó las entrevistas y la lista de revisión de la Norma 9001:2008.

En la etapa de planificación se capacitó al personal, se identificó las necesidades y expectativas de los clientes, se realizó el mapeo de procesos y se elaboró la documentación; en esta etapa se utilizaron los talleres de capacitación y diagramas de flujo de procesos. En la etapa de realización se puso en práctica la documentación y registros establecidos, asegurándose que la documentación este de acuerdo a lo diseñado.

En la etapa de verificación se revisó que la documentación este acorde con la norma y la correspondencia de lo que se hace con lo que está escrito; como herramientas se utilizaron los indicadores de revisión. Por último, en la etapa de actuación se realizan las revisiones periódicas y la retroalimentación en el sistema de mejora continua.

Palabras Clave: sistema de gestión de calidad, ISO 9001:2008, empresa de transportes, procesos, satisfacción de clientes

ABSTRACT

Research presented a diagnosis and the necessary improvements to the organization through the establishment of the clauses of ISO 9001:2008, thus achieving full customer satisfaction. The development of the Quality Management System is based on monitoring the PDCA (Plan, Do, Check and Act).

In the diagnostic stage analyzed the operation of the company, defined the current system of providing the service, identified the causes of quality and no areas for improvement and analyzed the performance of the Standard 9001:2008, for which interviews and will use the checklist Standard 9001:2008.

In the planning stage staff were trained, they identify the needs and expectations of customers, was process mapping and documentation was prepared, at this stage were used workshops and process flow diagrams. In the implementation phase was implemented documentation and records kept, ensuring that documentation is designed according to what.

In the verification stage was reviewed that documentation is consistent with the standard and matching what is done with what is written, as tools used indicators review. Finally, at the stage of action performed periodic reviews and feedback on the system of continuous improvement.

Keywords: system of management of quality, ISO 9001:2008, company of transportation, process, customer satisfaction